

DESAFIOS DAS OUVIDORIAS NO PODER JUDICIÁRIO

ARAÚJO NETTO, José Nascimento * e CASTRO, Janúbia Rodrigues Almeida de **

“Ora direis OUVIR estrelas...” (Olavo Bilac)

A participação popular é característica essencial do Estado Democrático de Direito.

A Constituição de 1988, chamada Cidadã, contribuiu, sobremaneira, para a consolidação do processo de democracia no Brasil, na medida em que estimulou a abertura de canais de comunicação entre as instituições e os cidadãos. Essa abertura proporcionou uma maior circulação das informações, aumentou a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos, ampliou os mecanismos de controle e ainda, permitiu uma melhor transparência em todo o sistema, qualidade indispensável ao desempenho e aperfeiçoamento do regime democrático. No entanto, na própria CF não há previsão legal expressa a respeito do instituto da Ouvidoria, nem tampouco em lei complementar ou ordinária. Assim, consideramos, por interpretação extensiva, o disposto no art. 37, § 3º, inciso I, com redação dada pela EC n. 19 de 04.06.1998, como norma, se não de caráter imperativo, pelo menos aquela que alavancou e subsidiou legalmente a criação das Ouvidorias Públicas. É emblemático que as Ouvidorias do Poder Judiciário no Brasil foram implantadas após a referida data, sendo que cada Tribunal editou regulamentação própria acerca da atuação de suas respectivas ouvidorias.

Num país em que se verifica a presença de uma cidadania frágil, precária e de baixa intensidade, a criação de uma Ouvidoria, seja nas empresas privadas, e, mais especialmente, nas instituições públicas, confere densidade a esta cidadania falha.

A criação das Ouvidorias Judiciárias deu-se, a princípio, em função do diagnóstico do distanciamento entre o Poder Judiciário e a sua razão de existir: a sociedade civil, bem como da premente necessidade, não só de prestigiar o tema democratização externa do Poder, como o de munir as Administrações dos Tribunais de uma eficiente ferramenta de gestão. Esta aproximação, por certo, diminui a desconfiança do cidadão em relação às instituições públicas. O diálogo possibilita que o usuário perceba que suas reivindicações são analisadas com seriedade e que, se pertinentes, é desejável que resultem

em alteração de procedimentos por parte da organização. Este processo permite ao cidadão compreender o funcionamento da máquina administrativa/judiciária. A Ouvidoria funciona como um agente indutor no processo de participação popular, através da possibilidade de diálogo e da disponibilização de informações, ampliando e fortalecendo deste modo o exercício da cidadania, além de propor, pelo menos em teoria, redirecionar o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão e servir, sendo esta a sua faceta mais preciosa, como instrumento de aperfeiçoamento do serviço público.

Serão muitos os desafios enfrentados por uma Ouvidoria Judiciária, se pretende esta exercer seu mister com seriedade, ética e transparência, considerando a notoriedade da pouca simpatia que o Poder Judiciário tem por um “controle externo”. Na medida em que o órgão serve de veículo para que o jurisdicionado possa participar do processo de fiscalização dos serviços prestados, opinar, interferir e manifestar críticas sobre serviços mal realizados, negligentes e (desnecessários) entraves burocráticos, simboliza, de maneira inequívoca, ser o canal para o exercício desse “controle”. Elaborar uma Ouvidoria que seja capaz de responder à altura de suas atribuições, constitui não só um enorme desafio, como um trabalho estratégico com vistas a superar as principais dificuldades para sua plena atuação, que serão, entre outras: a falta de regulamentação da atividade; autonomia e independência por parte de quem exerce a titularidade do órgão; confusão de atribuições com as Corregedorias; criação e fortalecimento das parcerias internas; reconhecimento pela própria administração da importância do órgão.

Com a escassez de regulamentação da atividade, a primeira questão a ser abordada deve ser: em quais assuntos a Ouvidoria poderá imiscuir-se? Nossa resposta é: em todos. A Ouvidoria é o canal colocado à disposição do usuário pela própria instituição, para o recebimento de críticas, sugestões e prestação de informações sobre seus serviços, devendo estar apta a proceder o devido encaminhamento e a responder a todos os questionamentos referentes a atuação da mesma. A Ouvidoria não deve se restringir a “cadastrar e alimentar banco de dados”, e sim na medida do possível, resolver a demanda, esclarecer, informar e acionar a unidade responsável para, ao final, noticiar a solução ao usuário.

Nas Ouvidorias Judiciárias surge um questionamento à parte: pode o órgão recepcionar reclamações acerca das tramitações processuais com atraso? Nossa resposta é: deve. O recebimento de manifestações a respeito das tramitações processuais é a essência das ouvidorias judiciárias, sendo que o órgão sem essa categoria de atendimento, praticamente não teria razão de existir. Vejamos: o manifestante, a grosso modo, não conhece as técnicas judiciais e isso é irrelevante, o que ele quer e está se tornando cada vez mais exigente neste aspecto, é uma prestação jurisdicional rápida. Assim o que, à primeira vista, seria uma questão própria da atividade da Corregedoria – esta sim, contemplada em todos os Regimentos Internos dos Tribunais – torna-se uma questão que a Ouvidoria pode resolver sem maiores formalidades, muitas vezes com uma simples mensagem eletrônica ou um telefonema, o que constitui uma atividade cotidiana, rotineira, anti-cartorial e compatível com o serviço que efetivamente deve prestar. Todos ganham com essa mo-

dalidade de atuação: o usuário, que tem o seu problema resolvido, a Corregedoria, por evitar procedimento de autuação de processo próprio para apuração da distorção e, finalmente, a própria instituição, que tem a sua imagem fortalecida positivamente.

Por derradeiro, fica aqui um enorme abraço nosso aos colegas juízes, encarecendo, mais uma vez, o total espírito de parceria e convergência de propósitos que deve nortear nossas atividades, voltadas que são, ao fim e ao cabo, para o objetivo de bem servir ao jurisdicionado.

(*) Desembargador e Ouvidor do TRT/RJ

(**) Supervisora da Ouvidoria do TRT/RJ